

**PENGARUH LINGKUNGAN EKSTERNAL ORGANISASI DAN  
PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DANKINERJA  
PERUSAHAAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEUNGGULAN  
BERSAING DI PT. ISM. BOGASARI FLOURMILLS, JAKARTA**



**ANA RETNO MAWARTI**  
**7636780805**

**Tesis Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

**EFFECT OF EXTERNAL ENVIRONMENT ORGANIZATION AND  
APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AND  
PERFORMANCE OF THE COMPANY AND ITS EFFECT ON COMPETITIVE  
ADVANTAGE**

**In PT.ISM Bogasari Flour Mills, Jakarta**

**PENGARUH LINGKUNGAN EKSTERNAL ORGANISASI DAN  
PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DANKINERJA  
PERUSAHAAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEUNGGULAN  
BERSAING**

**Di PT. ISM Bogasari Flour Mills, Jakarta**

**ABSTRACT**

*This research aimed to discover the impact of external environment and Total Quality Management implementation on company performance in order to create competitive advantage in PT. ISM Bogasari Flourmills. This research is an associative explanatory research with quantitative method. The data sources used are primary data and secondary data. The primary data collected by spreading 122 questionnaires to employees of PT. ISM Bogasari on chief officers level, assistant manager level, and manager level. Sampling method used is Proportionable Stratified Random Sampling.*

*The result showed that external environment with indicator of complexity, dynamics and environment carrying capacity, has positive and significant impact on company's performance. Total Quality Management implementation with indicators of costumer focus, continuous refinement and staff training program, brings positive and significant impact on company's performance. The company's performance with its indicators of efficiency, effectiveness, and adaptability, has positive and significant impact on the creation of competitive advantage. The Research also proved that external environment and Total Quality Management Implementation directly affect the creation of competitive advantage.*

**Keywords: External Environment, Total Quality Management Implementation, Company's Performance, and Competitive Advantage**





## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan eksternal dan penerapan Total Quality Management (TQM) dengan kinerja serta pengaruhnya terhadap keunggulan bersaing di PT. ISM bogasari Flourmills. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian eksplanatori yang bersifat asosiatif dengan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari penyebaran questioner sebanyak 122 orang karyawan PT. ISM Bogasari FM pada level Kepala bagian, Asst Manager serta Manager. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Proportionable Stratified Random Sampling*.

Hasil dari penelitian menunjukan Lingkungan eksternal dengan indikator kompleksitas , dinamika serta daya dukung lingkungan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penerapan Total quality management dengan indikator fokus pada pelanggan , perbaikan secara terus menerus serta program pelatihan pada karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja . kinerja dengan indikator efisiensi, efektivitas serta adaptabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terciptanya keunggulan bersaing. Selain itu dari penelitian juga didapatkan hasil bahwa lingkungan eksternal dan penerapan total quality management juga berpengaruh secara langsung terhadap terciptanya keunggulan bersaing.




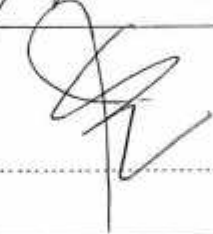

**KataKunci : Lingkungan Eksternal, Penerapan Total Quality Management, Kinerja serta Keunggulan Bersaing.**

## LEMBAR PENGESAHAN

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER		
<p>Pembimbing I</p>  <p>Dr. Mohamed Rizan, SE, MM</p> <p>Tanggal :</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Dr. Saparuddin M., SE, M Si</p> <p>Tanggal :</p>	
NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
<p>Prof. Dr. Moch. Asmawi, MPd (Ketua)</p>		
<p>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM (Sekretaris)</p>		
<p>Nama : Ana Retno Mawarti</p> <p>No. Registrasi : 7636780805</p> <p>Tanggal Lulus :</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.</li> <li>2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.</li> </ol>		

## LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

Nama : Ana Retno Mawarti  
 No. Registrasi : 7636780805  
 Program Studi : Magister Manajemen

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN ATAS HASIL PERBAIKAN TESIS			
NO	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	Prof. Dr. Moch. Asmawi, MPd (Direktur PPs/Ketua)		23/01/15
2.	Dr. I Ketut R Sudhirditha, M.Si (Sekretaris Sidang)		24/01/15
3.	Dr. Mohamad Rizan, SE, MM (Pembimbing I)		27/01/15
4.	Dr. Sapanuddin M., SE, M.Si (Pembimbing II)		20/01/15
5.	Dr. Harya Kuncara Wiralaga, SE, M.Si (Penguji)		14/01/15

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik master, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini belum dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acua dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Januari 2015

Yang membuat pernyataan

Ana Retno Mawarti

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan kepada saya selama penulisan tesis ini. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Magister Management konsentrasi Strategik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu memberikan bimbingan , semangat dan doa terutama:

1. Bapak Prof. DR. Moch Asmawi, M.Pd selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Jakarta / ketua tim penguji
2. Bapak DR. .Mohammad Rizan,SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Dosen Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan selama penulisan .
3. Bapak DR. Saparuddin Mukhtar,SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberika bimbingan dan saran selama penulisan.
4. Bapak. DR. Harya Kuncara Wiralaga,SE,M.Si yang telah meluangkan waktu untuk menguji kelayakan tesis ini dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat.
5. Bapak. DR. I Ketut R Sudhihiarditha , M.Si yang telah meluangkan waktu untuk menguji kelayakan tesis ini dan memberi masukan yang sangat berarti.
6. Kedua orang tua peneliti, Bapak dan Ibu Suyoto yang telah memberikan dukungan doa dan semangat selama penulisan tesis ini

7. Suamiku Budi Subagia,ST yang telah memberikan dukungan dana dan semangat serta anak – anakku Juan Adidarma Subagia dan Jonathan Adikusuma Subagia yang telah memberikan pengertian selama penulisan tesis ini.
8. Keluarga Besar di Solo : Bapak Sagiyo, Bapak Eka Budhi Santosa sekeluarga serta Bp. FX. Wartoyo sekeluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penulisan tesis ini.
9. Rekan – rekan PT. ISM. Bogasari Flour Mills atas bantuan dalam pengisian questioner

Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi setiap pihak yang memerlukannya.